

Kunde, das unbekannte Wesen?

Zuhören und Verstehen sind die wichtigsten Eigenschaften eines IT-Beraters.

Beinahe alle Unternehmensentscheidungen werden heute nur noch aufgrund umfangreicher Analysen der Geschäftszahlen getroffen. Marktauswertungen haben Einfluss auf die Unternehmensstrategie, Kennzahlen verdeutlichen die Rentabilität des Unternehmens und Jahresabschlüsse sind gesetzlich vorgeschriebene Rechenschaftsberichte. Hier hilft die IT, die Information zusammenzutragen, aufzubereiten und darzustellen. Deren Richtigkeit und Darstellungsweise haben weitreichende Konsequenzen strategischer und rechtlicher Natur.

Auch das aktuelle Tagesgeschäft, mit dem das Unternehmen Geld verdient, hängt maßgeblich von der IT ab. Entwicklungs- und Betriebsprozesse unterstützen und steuern oder die interne und externe Kommunikation ermöglichen – die lebenswichtige

Rolle der IT im Unternehmen ist längst unumstritten.

Aufgaben eines IT-Beraters

Was hat das nun mit einem IT-Berater zu tun? Eine ganze Menge: Jedes einzelne IT-System sollte einmal von einem IT-Berater geplant, eingerichtet, gewartet, erweitert, ergänzt und verbessert worden sein. Vom Email-System bis zur Unternehmenslösung. Da ungeeignete IT-Lösungen fatale Folgen haben können, ist die auf einem IT-Berater lastende Verantwortung enorm. Er muss in seiner Lösung mehrere Dimensionen im Zusammenhang betrachten und koordinieren: die fachlichen Anforderungen, die technischen Möglichkeiten und Restriktionen sowie die Vorgaben des Projektmanagements. Ein guter IT-Berater versteht zudem die Geschäftsziele seiner Kunden und den fachlichen Nutzen des Projekts. Auf dieser Grundlage muss er den optimalen Weg zum Ziel finden und bei Konflikten die richtigen Entscheidungen treffen. Das ist gerade das Spannende an diesem Beruf.

Faszinierend ist auch die Vielfalt der Einsatzmöglichkeiten. Mal ist man als Business-Architekt unterwegs, mal als IT-Architekt oder als IT-Projektmanager. Aufträge bei unterschiedlichen Kunden – vom mittelständischen Unternehmen bis zum Großkonzern – in allen Branchen und in allen Abteilungen eines Unternehmens verlangen ein hohes Maß an Flexibilität.

Notwendige Eigenschaften

Als IT-Berater ist man oft unterwegs – unterwegs beim Kunden. Das muss man mögen. Zu den wichtigsten Eigenschaften eines Beraters gehört die Fähigkeit, zuzuhören und zu verstehen.

Bei kurzfristigen Einsätzen muss es ihm gelingen, sich schnell in einen unbekanntem

Kunden hineinzusetzen. Innerhalb kürzester Zeit muss sich der Berater in die Sorgen und Nöte des Kunden hineinversetzen, die Geschäftsabläufe nachvollziehen, die IT-Gegebenheiten analysieren und bewerten, um daraus für den Kunden ein vorteilhaftes und stimmiges Konzept zu entwickeln. Das erfordert ein fundiertes technisches, breit gefächertes IT-Wissen, eine gute Portion Abstraktionsvermögen und die Fähigkeit, Wissen und Situation des Kunden zusammenzufügen, zu beurteilen, weiter zu entwickeln und die erarbeitete Lösung überzeugend zu vermitteln.

Bei längerfristigen Einsätzen, etwa als Projektmanager, ist Durchhaltevermögen gefragt. In der exponierten Position des Projektmanagers wird man mit allen Arten von Aufgaben konfrontiert. Man hat die Aufgabe, ein Projekt im erforderlichen Umfang („in scope“), in angemessener Zeit („in time“), unter optimaler Ausnutzung der Mittel („in budget“) und in ausreichender Qualität („in best quality“) fertig zu stellen. Das ist manchmal wie in „nord-südlicher“ Richtung zu laufen. Man muss die vier genannten Punkte abwägen und für jeden das Optimum erreichen. Als Projektmanager ist außerdem die soziale Kompetenz, die „menschliche Komponente“, für den Projekterfolg entscheidend. Man trägt doch die Verantwortung für ein Projektteam, für Kollegen sowie dem Kunden gegenüber. Beides muss in Einklang gebracht werden. □



Über den Autor

DR. STEFFEN ROST, 33, arbeitet als IT-Berater bei der **XENIUM AG**, München. Er studierte Informatik an der Technischen Universität München und promovierte an der Technischen Universität München und an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg.